

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. History PT. ISS Indonesia

Seratus tahun yang lalu, kelompok ISS didirikan sebagai perusahaan keamanan (*security company*) Denmark. Perusahaan ini kemudian memasuki pasar *cleaning service* dan menambahkan layanan untuk kompetensi, hingga menjadi salah satu perusahaan *facility service* terbesar di dunia saat ini. ISS Indonesia didirikan pada tahun 1996 dengan mengakuisisi ESGO, anak perusahaan Jasa Lingkungan Hongkong. Pada tahun 1998 mengakuisisi Reliance, anak perusahaan dari Grup Jardine-Hongkong.

PT ISS adalah perusahaan Asing dari Denmark kalau di Indonesia bisa dikatakan dengan *Outsourcing*, ISS ini bergerak dibidang jasa yaitu ada *Cleaning Service*, ada *Security* dan lain-lain, beberapa perusahaan yang nantinya sebagai penempatan di area-area pelayan ISS, di Indonesia itu ada 55000 karyawan, kalau di seluruh Dunia di 55 Negara ada 200an Ribu lebih karyawan. ISS tidak singkatan, itu adalah sebuah nama yang berdiri tahun 1901 di Copenhagen, Denmark. Di Indonesia ada sejak tahun 1996, pertama kali di wilayah Jakarta, masih ada sekitar 2000an karyawan dan sampai tahun 2014 terdiri dari 57ribu lebih karyawan. Sedangkan di Surabaya berdiri

sejak 2001 yang masih memiliki 1000an karyawan dan di tahun 2014 ini sudah mencapai sekitar 35 ribu lebih karyawan.⁶³

2. Fakta Dasar

- a. ISS-Solusi Layanan Terpadu, salah satu perusahaan terbesar di dunia *facility service*, didirikan di Denmark 1901.
- b. ISS di Indonesia didirikan pada tahun 1996
- c. ISS seluruh dunia memiliki lebih dari 550.000 karyawan, dan lebih dari 250.000 pelanggan.
- d. aspirasi ISS adalah untuk memajukan dukungan fasilitas industri jasa dan memimpinya secara global.

3. Pelayanan Kami :

- a. *Cleaning Services* (Pelayanan Kebersihan)

Dirancang untuk mengambil alih seluruh permasalahan perawatan gedung dan membebaskan pelanggan dari problematika yang ditimbulkannya. Hal ini dijalankan melalui sebuah sistem kebersihan yang sudah teruji yakni perpaduan antara kemampuan sumber daya manusia yang terampil, mesin dan peralatan yang lengkap, bahan kimia dan konsumabel yang ramah lingkungan, *customized standard operating procedures*, sistem pengawasan yang konsisten, Standard Performance Area (SPA), sistem dokumentasi kualitas yang lengkap dan didukung

⁶³Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Yudhi (HRD), pada 28Februari 2014

oleh management yang kuat. Dengan demikian pelanggan ISS bisa memuaskan perhatian kepada bisnis utama mereka.

ISS Cleaning Services meliputi: general Leaning / commercial Cleaning Services (pembersih lantai, toilet, dinding, langit-langit, karpet, kristalisasi marmer, dan lain-lain). Specialized Cleaning Services (Deep Cleaning, Food Industry Cleaning, Cleanroom), Glass Cleaning dan Gondola Services, Washroom services.

ISS Glass Cleaning & Gondola Services yaitu pembersih kaca gedung-gedung bertingkat dilakukan dengan memakai sistem tersendiri. Para petugas gondola adalah mereka yang sudah terlatih, sehat dan kuat serta sudah mendapatkan sertifikat dari Departemen Tenaga Kerja. Patut disebutkan bahwa ISS dalam mengelola gondola sangat mengutamakan keselamatan kerja dengan mengikuti *Standart Operating Procedures* yang ketat. Dalam melakukan tugasnya, petugas gondola harus selalu dibawah pengawasan seorang Supervisor dan mereka dilengkapi dengan peralatan keselamatan kerja seperti pakaian khusus, body harness helmet, sepatu boot, kaca mata, walky talky dan teristimewa safety ropes. Kelayakan gondola harus selalu diperiksa sebelum dioperasikan. Hal ini menimbulkan rasa aman kepada petugas gondola, Supervisor, Pelanggan dan Management ISS.

Hospital Cleaning Services spesialisasi dari ISS Indonesia. ISS Indonesia mampu membersihkan rumah sakit dengan standar

internasional, sehingga sanitasi dan hygiene yang dibutuhkan rumah sakit dapat dipenuhi setiap saat, 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan 365 hari dalam setahun. Kita menyebutnya dengan Action 247365. Bahkan ISS mampu menjamin bahwa standart kebersihan dan kualitas dari *Operating Theater* bebas dari bakteri dan kuman-kuman lain yang mengganggu jalannya pembedahan. Hal ini bisa terjadi karena sistem kebersihan rumah sakit ISS telah teruji dan selalu berkembang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan rumah sakit Indonesia.

Kompetensi ISS dalam pembersihan rumah sakit tidak terbatas hanya pada pembersihan dan persiapan ruang perawatan, ruang operasi, poliklinik, peralatan medis dan toilet, tetapi juga meliputi pengelolaan sampah berbahaya sampai pada tingkat pemusnahannya yang dilakukan secara profesional dan konsisten dari waktu ke waktu. Lebih jauh, umumnya karyawan ISS menganggap bahwa mereka dan pekerjaan mereka adalah bagian dari proses penyembuhan pasien sehingga dengan demikian koordinasi antara dokter, perawat, petugas non medis dengan karyawan ISS selalu terjadi dan menghasilkan sinergi demi kenyamanan dan kesinambungan pasien.

Washroom Services menekankan kepada aspek pelayanan dari pada aspek dispenser. Pelayanan washroom services bisa dilakukan secara terintegrasi dengan pelayanan kebersihan pada umumnya. Kualitas washroom services berpusat pada kesinambungan dari konsumabel

seperti *Air Freshener, Sanitizer, Hard Soap dan Toilet Papers* bukan pada bentuk dan warna dispenser yang terpasang. ISS bekerja keras agar pelayanan seperti tersebut di atas dijamin oleh sebuah sistem pelayanan yang sudah teruji. Kualitas konsumabel ISS ialah kualitas prima yang ramah lingkungan.

Sebagai contoh *Air Freshener* selalu diusahakan agar tidak terlalu wangi sehingga partikel di udara lebih sedikit dan orang yang berada di ruangan selalu sehat. Begitu pula dengan kualitas *Sanitizer, Hand, Soap dan Toilet Papers* adalah kualitas yang ramah lingkungan.

b. *Business Support Services* (Pelayanan Pendukung Bisnis)

ISS menyadari betapa pentingnya bagi pelanggan untuk bisa “konsentrasi dan fokus” terhadap bisnis utamanya. Untuk itu ISS dapat mengambil alih seluruh atau sebagian dari tugas-tugas pelanggan di luar “*core business*” mereka, seperti reception messenger, office boys atau tea girls, mailroom, handyman, pantry services, doorman, telepon operator, car call, locker services, customer relations, telemarketing, sales promotions girls (SPG), driver, factory helper, production helper, meeting room services, archive services, entertainment services, indoor plant services dan lain-lain.

Mampu menyediakan sumber daya manusia yang sudah terdidik dan terlatih dan mampu menjalankan *Services Excellence*. Saat

ini ISS mempunyai lebih dari 7.000 orang yang bekerja untuk melayani ISS Business Support Services.

c. *Property Maintenance Services* (Pelayanan Perawatan Property)

ISS Landscaping dan Gardening Services yaitu kemampuan ISS dibidang landscaping dan gardening tidak terbatas kepada pemeliharaan serta perawatan taman dan lapangan golf, akan tetapi ISS mampu mendesain dan membantu taman-taman gedung, taman-taman umum dan air mancur. Kemampuan ini didukung oleh sebuah sistem pertamanan, nursery, komputer, landscaping engineer dan project manager yang berpengalaman. Sumber daya manusia yang terdidik dan terlatih di bidang landscaping dan gardening teristimewa mengenai karakteristik pertamanan tropis telah memperkaya sistem landscaping dan gardening ISS yang sudah tua yang berasal dari Eropa. Saat ini tidak kurang dari 1000 orang karyawan ISS bekerja di bidang landscaping dan gardening.

ISS Indoor Air Quality Services yaitu kebanyakan orang tidak menyadari bahwa mereka hidup dan bernafas dalam bahaya selama bertahun-tahun. Mereka menghirup udara yang keluar dari *Air Conditioning System* melalui *Air Ducting* yang panjang yang tiak pernah dibersihkan selama bertahun-tahun. ISS menemukan bahwa di dalam *air duct* terdapat banyak kuman yang ditimbulkan oleh kotoran dan sampah yang tertinggal selama masa konstruksi. Umumnya *air duct* tidak dibersihkan terlebih dahulu sebelum dioperasikan. Selama operasional

kualitas udara ditentukan juga oleh kualitas *Central Air Conditioning System*. Ketidak stabilan kualitas *Central Air Conditioning System* dapat *air duct* yang mengakibatkan *air duct* menjadi lembab dan kotor.

Akumulasi dari kelembaban dan kekotoran *air duct* seperti itu mengakibatkan tambahan yang berbahaya bagi udara yang lewat melalui *air duct*. Ketika seseorang sadar, mengenai pentingnya perbaikan kualitas udara yang keluar dari *air duct* maka ia terbentur mengenai cara pembersihannya. Sampai saat ini hanya ISS yang bisa tampil secara profesional untuk membersihkan *air duct* melalui sistem robot yang dimonitor melalui layar komputer. Sistem robot ini didukung oleh pemakaian vacuum clener yang besar dan tepat serta pemakaian bahan kimia yang ramah lingkungan.

ISS Integrated Pest Management yaitu lingkungan bebas hama, keadaan ini dimulai dari sistem Integrated Pest Management yang menutup akses pest untuk memasuki gedung, menyingkirkan permukiman pest di dalam gedung, memperbaiki sistem sanitasi, menjalin kerja sama dengan karyawan yang bekerja di gedung untuk memelihara lingkungan dan menyingkirkan potensi makanan pest, mengelola sampah dan saluran pembuangan air dengan benar serta kemudian, apabila diperlukan membasmi pest dengan memakai bahan kimia yang tidak berbahaya bagi kesehatan manusia dan tanaman.

Dengan demikian Operator Integrated Pest Management adalah mereka yang memperoleh pendidikan dan pelatihan intensif dan kemudian memperoleh sertifikat intern dan ekstern sehingga mereka mampu tidak saja sebagai Surveyor dan Operator melainkan sebagai konsultan sanitasi dan lingkungan bagi pemilik gedung. ISS menyadari sepenuhnya tanggung jawab moral jangka panjang mengenai kelestarian lingkungan hidup. Oleh karena itu peranan pembasmian hama melalui kimia harus dikurangi sebanyak mungkin dengan menonjolkan pengelolaan dan pelestarian lingkungan hidup melalui pengertian yang baik atas perilaku setiap pest dan melakukan pencegahan seperlunya agar mereka tidak memasuki lingkungan gedung. ISS menyadari juga bahwa lingkungan hidup harus dikelola secara bersama-sama bahkan harus menjadi tanggung jawab bersama dari semua orang yang berada di dalam sebuah gedung. Peningkatan pengertian, pengetahuan, sanitasi dan pencegahan hama lingkungan menjadi salah satu unsur dari misi ISS Integrated Pest Management Services.

ISS Sanitation/Portable Toilet Services yaitu ISS melihat bahwa perbaikan sanitasi lingkungan adalah mutlak untuk dilakukan secara terus menerus istimewa di lingkungan konstruksi, pesta, pertunjukan besar, taman publik, taman rekreasi dan kampanye yang dihadiri banyak orang. Kebiasaan untuk memakai toilet secara benar harus dibudidayakan di Indonesia. Oleh karena itu ISS menyediakan Portable Toilet yang mampu

menampung kebutuhan pelanggan demi perbaikan sanitasi di lingkungan kerja seperti tersebut di atas. ISS dengan sistem sanitasi yang sudah teruji mampu memelihara operator yang sudah terlatih, terdidik dan memenuhi pengetahuan yang cukup sehingga lingkungan bisa terjaga dengan baik.

d. *Access Control Action* (Pelayanan Keamanan)

Attitude is everything. Benar, untuk mewujudkan 3S *Security, Safety dan Service* maka sikap perilaku adalah segalanya. ISS Access Control mempunyai komitmen untuk mewujudkan 3S. Maka sikap dan perilaku yang positif selalu ditunjukkan oleh Access Controller ISS. Mereka direkrut dari tengah-tengah masyarakat melalui seleksi yang ketat. Profil mereka menunjukkan bahwa mereka adalah warga pilihan, warga yang mengambil tanggung jawab menjadi unsur keamanan, ketertiban dan keteraturan di sebuah lingkungan. Mereka telah ditempa secara sistematis namun manusiawi. Pelatihan fisik dan pelatihan *Soft Skill* mereka tempuh dalam waktu yang relatif lama. Transformasi kepribadian telah terjadi selama pelatihan.

Attitude is everything ialah way of life Access Controller ISS. Rujukan pelaksanaan *Attitude is everything* dikembangkan dari Kredo ISS Access Controller. Kredo ini ialah pernyataan suatu keyakinan dan ketaatan, pernyataan kebersamaan antara Access Controller dengan ISS Indonesia dan antara Access Control mengantar setiap orang untuk memahami *Motto* ISS Access Controller: *Security, Safety dan Service*.

Attitude ISS Access Controller ialah menjadikan figur mereka menjadi sarana *Security, Safety dan Service*. Maka mereka terpanggil untuk menyatakan janji kesetiaan mereka terhadap profesi dan pekerjaan mereka. Apalagi, ISS Access Controller menyadari ternyata mereka adalah bagian dari anggota masyarakat yang terpilih. Mereka hadir dengan sosok sikap dan mental yang positif. *Attitude is everything*.

Dengan demikian, ISS Access Control mampu melayani 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan 365 hari dalam setahun. Kita menyebutnya dengan Action 247365.

e. *Catering Services* (Pelayanan Catering)

Kalau kita melihat proses produksi di perusahaan tambang batubara, tambang emas, tambang minyak dan perusahaan pertambangan seperti, *Chevron, Adaro, Trubaindo*, dan lain-lain. Maka kita akan kagum melihat daya juang seluruh karyawan yang ditempatkan di tempat terpencil seperti di Kalimantan, Sumatera, bahkan di Papua Barat. Mereka terus berjuang dan proses produksi berlangsung terus selama 24 jam sehari 7 hari seminggu dan 365 hari setahun tanpa mengenal hari libur. Maka salah satu kebutuhan pokok yang harus tersedia ialah minuman yang bersih dan jernih. Bukan hanya itu saja, mereka juga membutuhkan pengaturan rumah tangga untuk menata tempat tinggal yang bersih dan sehat, lingkungan yang asri dengan taman-taman yang menyejukan, fasilitas pencucian pakaian serta penjagaan akses masuk yang mamadai.

ISS Catering Services menyadari betapa pentingnya pemenuhan kebutuhan seperti tersebut di atas. ISS menyadari bahwa untuk menjamin proses produksi dari pelanggan berlangsung terus, maka ISS Catering Services mengutamakan proses penyediaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis. Karenanya, proses yang dilakukan ISS sangat terjamin. Produksi makanan di dapur dilakukan dengan alur yang profesional dengan memegang teguh prinsip higienitas. Produksi makanan diawasi secara ketat. Lebih jauh, ISS Catering Services mampu merajut sebagai pelayanan secara integral. *House Keeping, Laundry, Gardening, Inregrated Pest Management dan Access Control* menjadi bagian integral dari proses produksi dan penyajian makanan. Inilah yang kita sebut dengan *Remote Facility Services (RFS)*.

f. *Parking Management* (Pelayanan Pengelolaan Parkir)

ISS memiliki beberapa nilai yang sangat berbeda dengan perusahaan yang lain, itu adalah salah satu kunci kekuatan kami. Para karyawan ISS hidup dengan nilai-nilai itu, nilai-nilai tersebut memandu perilaku kita sebagai karyawan, pelanggan kami dan bisnis kami. Nilai-nilai ini merupakan fondasi yang di bangun ISS. *Honesty-we respect* (Menghormati kejujuran), *Entrepreneurship-we act* (Bertindak sebagai wirausaha), *Responsibility-we care* (Peduli dengan tanggung jawab), *Quality-we deliver* (Memberikan kualitas pelayanan secara terus-menerus).

4. Visi dan Misi PT. ISS Indonesia

a. Visi PT. ISS Indonesia

Visi ISS 2017 adalah untuk menjadi perusahaan yang hebat di Indonesia. Dengan Visi ini ISS akan tetap mempertahankan keberadaannya sebagai perusahaan Facility Services yang paling disukai di Indonesia. Lebih jauh, ISS juga ingin menjadikan dirinya menjadi icon service di Indonesia dan berusaha mempekerjakan karyawan lebih dari 150.000 orang. Visi ini baik bagi pelanggan kita sebab Visi ini memanggil kita untuk menjadi pilihan pelanggan. Visi ini juga baik bagi seluruh karyawan sebab Visi ini memanggil kita untuk menjadi perusahaan favorit karyawan. Selanjutnya, Visi ini juga sangat baik bagi pemegang saham, karena sudah menjadi *Customer of Choice dan Employer of Choice*.

b. Misi PT. ISS Indonesia

Migrasi dari *singel service* menjadi *multi service* dan *facility service*.

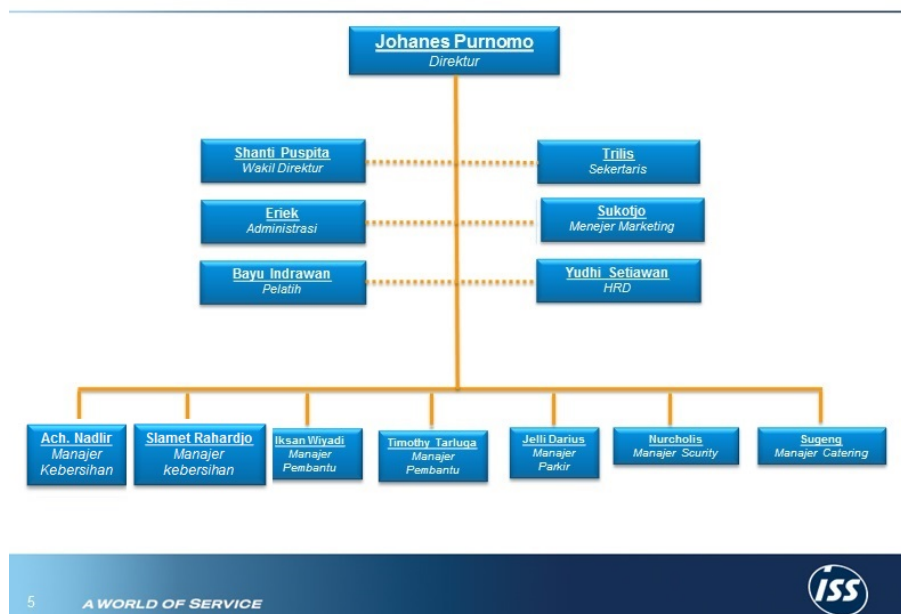
5. Aspirasi

Memberikan dan mengembangkan pelayanan terbaik kepada pelanggan demi keuntungan semua pihak yang terkait.

6. Struktur organisasi PT. ISS Surabaya.⁶⁴

Gambar 4.1

Struktur Organisasi ISS Cabang Surabaya 2014



Sumber : Perusahaan ISS Surabaya

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dan dalam penyajian data ini peneliti akan mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan yang terkait dengan fokus penelitian, yaitu meliputi bagaimana pelaksanaan aturan-aturan pemecatan karyawan di perusahaan ISS Surabaya, apa saja pelanggaran-pelanggaran yang mengakibatkan terjadinya pemecatan karyawan di perusahaan ISS Surabaya,

⁶⁴Company Profile PT ISS

kompensasi apa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang terkena pemecatan.

Dalam deskripsi data ini, peneliti memaparkan data hasil wawancara dengan informan yang sudah ditetapkan sebelumnya untuk mengetahui sistem pemecatan karyawan di perusahaan ISS Surabaya. Dari hasil wawancara dengan informan didapatkan data-data yang sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Pelaksanaan Aturan-Aturan Pemecatan Karyawan di Perusahaan ISS Surabaya

Dari data wawancara yang saya peroleh dari berbagai pihak perusahaan ISS Surabaya adalah sebagai berikut:

Ada beberapa prosedur pemecatan karyawan, pertama karyawan itu bisa dipecat apabila karyawan tersebut melanggar undang-undang yang sudah tertera di Republik kita, seperti asusila, narkoba dan lain-lain. pelanggaran yang seperti itu tidak dibenarkan dan harus dilakukan pemecatan, yang ke dua ada beberapa yang berhubungan langsung mengenai kinerja karyawan yang ada dilapangan mulai dari sering terlambat, pekerjaannya tidak sesuai dengan yang perusahaan harapkan, karyawan yang seperti itu bisa saja terkena pemecatan dengan prosedur yang ada di perusahaan ISS , yaitu melakukan peneguran terlebih dahulu.

Gambar 4.2
Pengawas Area Melakukan Peneguran



Dalam Gambar 4.2 di sebelah kiri itu sedang terjadi peneguran karyawan secara pribadi. Hal itu dilakukan karena kesalahan itu dilakukan oleh satu orang. Dan memiliki sifat privasi agar peneguran bisa lebih mengena kepada karyawan yang salah tersebut. Sedangkan gambar di sebelah kanan itu terjadi peneguran secara kelompok karena ada beberapa karyawan dalam kelompok melakukan kesalahan dalam bekerja. Hal itu dilakukan agar karyawan bisa saling menegur dan mengingatkan kesalahan temannya supaya bisa lebih baik dalam melakukan pekerjaan selanjutnya.

Setelah itu baru perusahaan mengeluarkan sanksi kalau memang karyawan tersebut tidak bisa memperbaiki kesalahannya, dan masih melanggar lagi selanjutnya dikasih surat peringatan pertama kalau tetap melanggar dikasih surat peringatan ke dua kalau tetap melanggar dikasih surat peringatan ke tiga.

Gambar 4.3
Surat Peringatan I.II.III

The image displays three versions of an 'ISS SURAT PERINGATAN' (Warning Letter) form, each with a different background color: white, red, and blue. Each form is titled 'ISS SURAT PERINGATAN' and includes the following sections:

- Ditujukan kepada:** Fields for 'No. Karyawan', 'Nama', 'Jabatan', and 'Lokasi / Dept.'.
- Saudara mendapatkan:** Radio button options for 'Peringatan I', 'Peringatan II', and 'Peringatan III'.
- Karena telah melakukan pelanggaran sebagai berikut:** A numbered list (1-5) for detailing the violation.
- Demikian Surat Peringatan ini dibuat agar mendapatkan perhatian Saudara. Kami harap Saudara dapat memperbaiki diri. Bila terjadi peringatan untuk ketiga kalinya dengan terpaksa kami memberhentikan Saudara dari pekerjaan Saudara.**
- Jakarta,** followed by signature lines for 'Karyawan', 'Atasan Langsung', and 'Department Head'.
- Janjil Karyawan:** A line for the employee's signature.
- Pernyataan Saksi:** A section for a witness statement, including a line for the witness's name ('Saksi').

Sumber : Perusahaan ISS Surabaya

Dalam Gambar 4.3 Surat peringatan yang berwarna putih itu di berikan kepada HRD sebagai laporan bahwa ada karyawan yang terkena peringatan. Surat yang berwarna merah di berikan kepada Karyawan yang terkena peringatan sebagai tanda bukti peringatan untuknya. Serta surat peringatan yang berwarna biru itu di berikan kepada Operasional / Pengawas Lapangan sebagai tanda bukti telah memberikan Peringatan.

Dan kalau itupun tetap terjadi pelanggaran selanjutnya perusahaan mengembalikan karyawan tersebut ke kantor, artinya bukan langsung dipecat, tetapi mendapatkan suatu bimbingan yaitu konseling menemui HRD atau menejer area yang ada di kantor, langsung dikonseling permasalahannya seperti apa, setelah itu akan ditempatkan ditempat lain, mungkin ditempat yang lain karyawan tersebut bisa lebih baik kinejanya, dalam perusahaan ISS juga sering menangani kasus karyawan tidak nyaman

di tempat kerja yang lama dikarenakan beberapa faktor seperti jauh dari tempat tinggal. sehingga berbagai cara yang ditempuh oleh karyawan seperti, karyawan tersebut berusaha untuk mengeluarkan citra yang jelek agar dia tidak dipertahankan ditempat itu dan bisa dipindahkan ke tempat yang baru”.⁶⁵ Ada juga karyawan yang kontrak kerjanya sudah habis tetapi dia merasa masih menjadi karyawan PT ISS berharap akan dipanggil kembali dan di beri area baru, karena jika kontrak habis maka sudah tidak aktif dan otomatis keluar.⁶⁶

PT ISS sudah melakukan prosedur, PT ISS tidak pernah melakukan pemecatan secara sepihak, semuanya sesuai dengan apa yang sudah dilihat oleh pengawas disetiap area, prosedurnya adalah sebagai berikut: melakukan teguran secara lisan yang pertama sampai teguran yang ke tiga, kalau karyawan tetap melakukan pelanggaran maka akan diberikan SP, yaitu Surat Peringatan pertama, SP 1 karyawan tersebut menunjukkan kualitasnya maka karyawan tersebut mau memperbaiki kinerjanya. Kalau masih tetap melakukan pelanggaran maka akan diberikan SP 2, di SP 2 melakukan pelanggaran lagi maka diberikan SP 3 dan berhenti bekerja.⁶⁷ Terkadang masih mendapat teguran itu sudah memperbaiki kesalahannya maka tidak

⁶⁵Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Novianto (Operational), pada 28 Desember 2013

⁶⁶Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Wahyudi, pada 15 Januari 2014

⁶⁷Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Yudhi (HRD), pada 28 Februari 2014

diberikan sanksi selanjutnya, cukup pembicaraan antara atasan dan karyawan, hal itu bisa juga dinamakan dengan konseling.⁶⁸

Sehubungan dengan prosedur pemecatan karyawan, jadi bagian yang memberikan konseling adalah langsung dipihak HRD, karena HRD sudah memiliki team pengawas yang mana mereka mengawasi kinerja karyawan, yang memberikan surat pengantar untuk kembali ke kantor karena telah melakukan kesalahan. Sehingga HRD sedikit banyak sudah mengetahui kesalahan dari karyawan tersebut, tetapi sebelumnya tetap harus dikonfirmasi ke bagian pengawasnya, biar dalam konseling tersebut dapat diketahui keaslian kesalahannya. Di setiap area memang ada team pengawas yang bisa disebut juga team leader, jadi perusahaan mengetahui kinerja karyawannya melalui team leader.

Pada tahun 2013 pemecatan karyawan di PT ISS tidak lebih dari 50 karyawan, tetapi kebanyakan dari mereka mengundurkan diri dikarenakan tidak kuat dengan pekerjaannya serta tanggung jawab yang tinggi, sedangkan di Perusahaan lain kerjanya tidak seberat di PT ISS tetapi untuk masalah gaji lebih banyak di PT ISS.⁶⁹

Dari wawancara di atas bisa di deskripsikan bahwa prosedur pemecatannya yaitu pertama ditegur secara lisan sampai teguran ke tiga, jika karyawan tersebut melanggar lagi, maka diberikanlah surat peringatan pertama, jika karyawan yang sudah mendapatkan surat peringatan yang

2013 ⁶⁸Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Novianto (Operasional), pada 28 Desember

⁶⁹Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Yudhi (HRD), pada 28 Februari 2014

pertama melanggar lagi maka akan diberikan surat peringatan yang kedua, jika melanggar lagi maka akan diberikan surat peringatan yang terakhir yaitu ketiga, dalam memberikan surat peringatan yang terakhir ini seorang karyawan dikembalikan ke kantor, disana akan dilakukan konseling oleh pihak HRD dan jika memungkinkan karyawan tersebut akan ditempatkan di area yang berbeda dari sebelumnya. Dan masih berstatus karyawan. Dan bila bila setelah upaya kantor mempertahankan karyawan tetapi kesalahan-kesalahan itu masih dilakukan apalagi jika sampai melakukan tindakan melanggar hukum Negara maka karyawan tersebut di pecat.

2. Pelanggaran-Pelanggaran yang Mengakibatkan Terjadinya Pemecatan Karyawan di Perusahaan ISS Surabaya

Dari hasil wawancara dari berbagai informan, ditemukan beberapa pelanggaran-pelanggaran yang sering terjadi di Perusahaan ISS Surabaya yang mengakibatkan pemecatan terjadi. Hasilnya sebagai berikut:

Dimanapun yang namanya peraturan tetap sama, kalau tata tertibnya sesuai dengan hukum yang berlaku maka yang harus dipatuhi salah satunya adalah menjaga nama baik perusahaan, bekerja dengan baik, mendapatkan hak dan kewajibannya dipenuhi, tidak melakukan perbuatan yang merugikan perusahaan, seperti asusila, mencuri, korupsi, mabuk-mabukan atau judi dilingkup pekerjaan. Maka perusahaan akan memberikan surat peringatan, ada hak dan kewajiban karyawan begitu juga ada hak dan kewajiban perusahaan.

Kesalahan yang sering terjadi di PT ISS adalah kesalahan yang bermacam-macam seperti pencurian, narkoba dan pembunuhan, kesalahan yang sangat fatal, memang kejahatan terjadi karena adanya kesempatan seperti yang sudah terjadi, waktu itu ada di area yang kliennya di perumahan seperti rumah pribadi, kemudian mempunyai uang yang disimpan di dalam lemari, dan akhirnya timbul niat untuk mencuri uang tersebut, dan terjadilah pembunuhan karena ketahuan mencuri, sehingga perusahaan ISS tidak mencari klien yang di luar perusahaan. Perusahaan ISS mengutamakan kejujuran, meski terkadang yang namanya manusia mempunyai latar belakang yang berbeda-beda. Tetapi kesalahan yang sering dilakukan yaitu pencurian.⁷⁰

Pencurian yang sering terjadi yang akhirnya terjadi pemecatan seperti mencuri peralatan kerja, mencuri ponsel dan dompet, seperti sangat merugikan perusahaan dan sudah melanggar undang-undang yang berlaku, sehingga kesalahan yang fatal tersebut karyawan langsung diberikan sanksi pemecatan, karena banyak yang dirugikan tidak hanya dari pihak perusahaan, korban-korban pencurian juga akan kehilangan dan merasa dirugikan”.⁷¹ Kesalahan-kesalahan yang mengenai kinerjanya juga berpengaruh dalam pemecatan, keseringan melakukan yang sangat

⁷⁰Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Yudhi (HRD), pada 28Februari 2014

⁷¹Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Novianto (Operational), pada 28 Desember 2013

merugikan perusahaan seperti, kinerja yang kurang memuaskan, itu sangat memicu timbulnya pemberhentian kerja.⁷²

Seperti contoh kasus yang dialami oleh karyawan ini, Security di perusahaan ISS ini mencuri barang karyawan lain yang ada di jok sepeda dikarenakan kuncinya ketinggalan di sepeda. Ada seorang saksi yang melihat kejadian tersebut yang akhirnya dilaporkan dan diproses lebih lanjut sehingga akhirnya dipecat.⁷³ Selanjutnya seorang Cleaning Service perempuan yang ketahuan mencuri uang di dalam dompet yang dia temukan di kamar kecil, kalau dia mempunyai etiket baik pasti barang yang ditemukan itu akan dikembalikan kebagian yang berwenang, atau menginformasikan bahwa telah ditemukan dompet tanpa disebutkan ciri-ciri dari dompet tersebut, sehingga yang benar-benar merasa itu miliknya akan tahu persis ciri-ciri dompet tersebut. Karena di dalam dompet tersebut tidak ditemukan tanda pengenal. Tetapi itu tidak dilakukan oleh perempuan tersebut, malah uangnya diambil dan dompetnya di buang ke dalam tong sampah. Padahal di sekitar tempat tersebut baru saja di pasang kamera pengintai.⁷⁴ Dan kasus yang lain juga bagian Cleaning, karyawannya sedang berantem di lingkungan pekerjaan gara-gara tidak terima karyawan tersebut jatuh karena lantai yang baru saja dibersihkan atau di pel, akhirnya terjadi

⁷²Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Harianto (Security), pada 4 April 2014

⁷³Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Irawan (Security yang mencuri), pada 3 April 2014

⁷⁴Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Nur (Cleaning yang mencuri), pada 4 April 2014

perkelahian dikarenakan keduanya sama-sama merasa benar dan sama-sama menyalahkan.⁷⁵

Dari wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa yang menjadi penyebab pemecatan atau yang sudah terjadi dalam perusahaan yaitu melanggar undang-undang, seperti tindakan asusila, pembunuhan yang disebabkan karena mencuri dan yang paling sering terjadi di perusahaan ISS adalah karyawan tersebut melakukan pencurian.

3. Kompensasi Diberikan Oleh Perusahaan Kepada Karyawan yang Terkena Pemecatan

Dari hasil wawancara diperoleh berbagai pendapat tentang pemberian kompensasi kepada karyawan yang terkena pemecatan, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Aturan pemecatan untuk karyawan yang terkena pemecatan harus diberikan uang pesangon tetapi sebenarnya kompensasi diberikan hanya untuk karyawan tetap. Semua perusahaan tidak memberikan pesangon kecuali untuk levelnya pengawas, untuk level pengawas memang sering keluar masuk, tetapi kebanyakan dari mereka mengundurkan diri bukan karena dipecat oleh perusahaan ISS, sehingga kalau mengundurkan diri tetap tidak mendapatkan kompensasi, kalau dipecat tanpa melakukan kesalahan perusahaan harus bertanggung jawab memberikan kompensasi berupa uang pesangon tetapi kalau karyawan itu bermasalah dan merugikan perusahaan

⁷⁵Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Indra (Cleaning), pada 5 April 2014

dalam arti telah melakukan pencurian atau apapun maka karyawan tersebut tidak mendapatkan kompensasi. Jadi selama merugikan perusahaan maka tidak ada kompensasi kecuali untuk Security ada jaminan jasa.⁷⁶

Kalau karyawan dipecat karena merugikan perusahaan memang tidak dapat kompensasi, berbeda kalau karyawan tersebut keluar dalam masa pensiun perusahaan akan memberikan pesangon, karena perusahaan ISS bekerja sama dengan jamsostek ada jaminan hari tua untuk karyawan yang pensiun, dan kalau kontrak kerjanya harian lepas bukan karyawan tetap dalam *Outsourcing* itu masih bisa dipertanyakan, artinya dipertanyakan itu antara menerima kompensasi langsung dari perusahaan atau tidak tapi mereka bisa dapat kompensasinya dari jamsostek, berbeda dengan karyawan tetap, kompensasinya dari perusahaan. Dalam *Outsourcing* ada semacam perbedaan status karyawan harian lepas dan bulanan. Kalau yang bulanan bila mau cuti beberapa haripun karyawan tersebut tetap digaji, sakit atau ijin tetap digaji, sedangkan kalau harian lepas gajianya dihitung harian⁷⁷. Dan untuk kompensasi pemecatan sesuai dengan Undang-Undang, dilihat dari lamanya bekerja dan jabatan yang diperolehnya.⁷⁸

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, kompensasi yang diberikan perusahaan ISS sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, kompensasi diberikan untuk karyawan yang dipecat tanpa melakukan

⁷⁶Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Yudhi (HRD), pada 28 Februari 2014

⁷⁷Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudara Novianto (Operational), pada 28 Desember 2013.

⁷⁸Sumber diperoleh dari wawancara dengan saudari Dewi (Support), pada 5 April 2014

kesalahan, untuk Scurity dan untuk karyawan yang sudah pensiun sedangkan untuk karyawan yang mengundurkan diri, karyawan yang dipecat karena melakukan kesalahan maka perusahaan ISS tidak memberikan kompensasi karena sudah merugikan perusahaan.

Tabel 4.1

Narasumber dari Karyawan dan Mantan Karyawan ISS Surabaya

NO	Nama	Status	lama kerja	kesalahan yang dilakukan
1	Novianto	Oprasional	5 th	-
2	Bpk. Yudhi	Kepala HRD ISS	7 th	-
3	Irawan	Mantan Scurity	1th	Mencuri
4	Nur	Mantan Cleaning	1th	Mencuri
5	Indra	Mantan Cleaning	belum 1th	Bertengkar
6	Makrus	Cleaning	belum 1th	-
7	Hariato	Security	2th	-
8	dewi sarah	Suport Service	2th	-
9	Wahyudi	Mantan Cleaning	belum 1th	kontrak kerja habis

Tabel 4.1 di atas adalah Nama-nama beberapa narasumber dari beberapa karyawan ISS yang masih aktif dan sudah tidak aktif karena pemecatan dan juga mengundurkan diri.

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Setelah menyajikan data hasil lapangan maka peneliti melakukan analisis data, analisis data ini dilakukan peneliti untuk memperoleh suatu hasil penemuan dari lapangan berdasarkan fokus permasalahan yang diteliti. Adapun analisis data yang diperoleh dari penyajian data adalah sebagai berikut:

1. Analisis Data Tentang Pelaksanaan Aturan-Aturan Pemecatan Karyawan di Perusahaan ISS Surabaya

Dalam menganalisis tentang pelaksanaan aturan-aturan pemecatan karyawan peneliti menggunakan analisis deskriptif yaitu menguraikan fenomena atau kenyataan sosial yang terkait dengan masalah pemecatan. Adapun aturan-aturannya berdasarkan penyajian data yang diperoleh di lapangan adalah:

a) Melakukan teguran secara lisan

Kalau ada karyawan yang kelihatannya tidak sesuai dengan prosedur perusahaan, maka terlebih dahulu melakukan teguran terhadap karyawan tersebut. Dilakukannya teguran pertama secara lisan mungkin bisa diperbaiki lagi, jika tetap melanggar lagi memang akan dilakukan teguran yang ke dua dan selanjutnya sampai ke tiga, sehingga itu bisa menguntungkan dua belah pihak, untuk karyawan yang sudah ditegur diharapkan bisa melakukan tugasnya kembali dengan lebih baik, dan sesuai dengan prosedur yang ada di perusahaan ISS Surabaya. Tetapi kalau tetap melakukan pelanggaran kembali maka akan dilakukan prosedur selanjutnya.

b) Surat peringatan pertama sampai ketiga

Setelah melakukan teguran melalui lisan, jika tetap melakukan pelanggaran, karyawan diberi surat peringatan pertama, mungkin dengan adanya surat peringatan itu bisa menjadikan karyawan memperbaiki kesalahannya, tetapi jika tetap melanggar lagi maka akan diberikan surat

peringatan selanjutnya yaitu surat peringatan yang kedua, apabila tetap melanggar lagi maka akan diberikan surat peringatan ketiga yaitu surat peringatan yang terakhir.

c) Dikembalikan ke kantor

Jika surat peringatan yang diberikan sampai ketiga kali tetapi karyawan tetap melanggar prosedur perusahaan maka tindakan selanjutnya adalah karyawan dikembalikan ke kantor, menemui menejer area untuk dikonseling, dikonseling permasalahannya seperti apa, kalau tidak fatal setelah itu bisa ditempatkan ditempat yang lain, mungkin ditempat yang lain karyawan tersebut bisa lebih baik, dan bisa nyaman dengan pekerjaan baru dan lingkungan baru. Karena ada beberapa kasus yang terjadi, mereka tidak nyaman dengan pekerjaannya salah satunya dikarenakan jauh dari tempat tinggal, awalnya kerjanya bagus tetapi karyawan tersebut mengeluarkan citranya yang buruk agar karyawan tersebut tidak dipertahankan di tempat tersebut.

Menurut Abdul Khakim dalam bukunya menyatakan bahwa prosedur pemecatan adalah sebagai berikut:

1. Sebelumnya semua pihak, yaitu pengusaha, karyawan, serikat karyawan harus melakukan upaya untuk menghindari terjadinya pemecatan
2. Bila tidak dapat dihindari, pengusaha dan karyawan mengadakan perundingan bersama
3. Jika perundingan berhasil, pengusaha mengajukan permohonan penetapan disertai dasar dan alasan-alasannya kepada lembaga penyelesaian perselisian hubungan industrial
4. Selama belum ada penetapan atau putusan dari lembaga penyelesaian perselisian hubungan industrial, kedua belah pihak tetap melaksanakan

segala kewajiban masing-masing, dimana karyawan tetap menjalankan pekerjaannya dan pengusaha membayar upah.⁷⁹

Mengenai peraturan di perusahaan ISS dengan kantor yang bekerja sama dengan perusahaan ISS itu sama, karena semua status karyawan yang dipilih oleh ISS peraturannya juga mengikuti ISS, hanya saja penempatannya yang berbeda, hanya saja yang membedakan adalah atasannya, pimpinannya terkadang ada yang tidak baik dan kalau di area lain orangnya baik-baik.

2. Analisis Data Tentang Pelanggaran-Pelanggaran yang Mengakibatkan Terjadinya Pemecatan Karyawan di Perusahaan ISS Surabaya

Selanjutnya dalam menganalisis tentang pelanggaran-pelanggaran yang mengakibatkan terjadinya pemecatan karyawan peneliti menggunakan analisis deskriptif yaitu menguraikan fenomena atau kenyataan sosial yang terkait dengan masalah pemecatan. Adapun pelanggaran-pelanggarannya berdasarkan penyajian data yang diperoleh di lapangan adalah:

Melakukan tindakan yang melanggar undang-undang, seperti melakukan pencurian, pembunuhan, tindakan asusila, narkoba di perusahaan ISS Surabaya, ada seorang karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut melakukan pencurian di tempat kerjanya. Tidak hanya mencuri barang-barang rekan kerjanya tetapi mencuri barang-barang milik perusahaan dan yang paling fatal adalah kesalahan pembunuhan

⁷⁹Abdul Khakim, 2003, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung. hal. 115.

dikarenakan ketahuan mencuri dan kesalahan yang paling sering adalah masalah pencurian, semuanya itu sangat merugikan perusahaan. Sehingga pengusaha dapat melakukan pemecatan jika karyawan melakukan kesalahan yang berat. Hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 158 ayat 1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan:

1. Melakukan penipuan, pencurian atau penggelapan barang atau uang milik perusahaan
2. Memberikan keterangan palsu atau dipalsukan yang bisa merugikan perusahaan
3. Mabuk, minum minuman keras yang memabukkan, memakai atau mengedarkan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya di lingkungan kerja
4. Melakukan perbuatan asusila atau perjudian di lingkungan kerja
5. Menyerang, menganiaya, mengancam, atau mengintimidasi teman sekerja atau pengusaha di lingkungan kerja
6. Membujuk teman sekerja atau pengusaha untuk melakukan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan
7. Dengan ceroboh atau sengaja merusak atau membiarkan dalam keadaan bahaya barang milik perusahaan yang menimbulkan kerugian bagi perusahaan
8. Dengan ceroboh atau sengaja membiarkan teman sekerja atau pengusaha dalam keadaan bahaya di tempat kerja

9. Membongkar atau membocorkan rahasia perusahaan yang seharusnya dirahasiakan kecuali untuk kepentingan negara
 10. Melakukan perbuatan lainnya di lingkungan perusahaan yang diancam pidana penjara lima tahun lebih.⁸⁰
3. Analisis Data Tentang Kompensasi Diberikan Oleh Perusahaan Kepada Karyawan yang Terkena Pemecatan

Selanjutnya yang terakhir yaitu menganalisis tentang kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang terkena pemecatan, peneliti menggunakan analisis deskriptif yaitu menguraikan fenomena atau kenyataan sosial yang terkait dengan masalah pemecatan. Adapun uraian kompensasi berdasarkan penyajian data yang diperoleh di lapangan adalah:

Kompensasi yang diberikan perusahaan untuk karyawan yang terkena pemecatan ini sudah sesuai menurut undang-undang, jika karyawan tersebut dipecaat karena melakukan kesalahan yang sudah merugikan perusahaan, maka karyawan tersebut tidak diberikan kompensasi karena memang mereka sudah merugikan perusahaan tempat mereka bekerja. Kalau pemecatan dilakukan karena tidak adanya kesalahan dari karyawan maka perusahaan akan memberikan kompensasi berupa uang pesangon.

Berbeda dengan seorang karyawan yang keluar tetapi dalam masa pensiun maka seperti itu jamsostek memberikan uang pesangon jadi ada jaminan hari tua untuk para karyawan yang pensiun. Jadi kalau karyawan

⁸⁰Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Pasal 158.

tetap diberikan pesangon. Dalam *Outsourcing* terdapat perbedaan antara karyawan harian lepas dengan karyawan bulanan, kalau yang harian lepas mendapatkan gajinya dihitung tiap hari berapa dia kerja, sedangkan untuk karyawan bulanan kalau karyawan tersebut cuti tidak masuk berapa haripun atau sakit beberapa hari tetap mendapatkan gaji bulanan.

Semuanya sudah diatur di dalam undang-undang yang setiap pemecatan mempunyai nilai kompensasi yang berbeda-beda. Pasal 156 ayat 1 Dalam hal terjadi pemecatan, pengusaha diwajibkan membayar uang pesangon atau uang penghargaan masa kerja dan uang penggantian hak yang seharusnya diterima.⁸¹

Penghitungan pesangon dan masa kerja acuannya didasarkan pada masa kerja dan upah. Pasal 156 ayat 2 mengatur acuan perhitungan minimal uang pesangon yang harus diterima karyawan yang terkena pemecatan. Pengaturannya sebagai berikut:

1. Masa kerja kurang dari satu tahun, satu bulan upah
2. Masa kerja satu tahun atau lebih tetapi kurang dari dua tahun, dua bulan upah
3. Masa kerja dua tahun atau lebih tapi kurang dari tiga tahun, tiga bulan upah
4. Masa kerja tiga tahun atau lebih tapi kurang dari empat tahun, empat bulan upah

⁸¹Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Pasal 156.

5. Masa kerja empat tahun atau lebih tetapi kurang dari lima tahun, lima bulan upah
6. Masa kerja lima tahun atau lebih tetapi kurang dari enam tahun, enam bulan upah
7. Masa kerja enam tahun atau lebih tetapi kurang dari tujuh tahun, tujuh bulan upah
8. Masa kerja tujuh tahun atau lebih tetapi kurang dari delapan tahun, delapan bulan upah
9. Masa kerja delapan tahun atau lebih tetapi kurang dari sembilan tahun, sembilan bulan upah.⁸²

⁸² Edytus Adisu, 2009, *Hak Karyawan Atas Gaji & Pedoman Menghitung*, Forum Sahabat, Artikel di tulis tanggal 17 April 2011.